



Piše: Jelena Marić

Zakoni poverenja – kako biramo kome verujemo?

U poverenju postoji jedan zakon, a to je zakon reciprociteta. Čovek koji nikome ne veruje obično je čovek kome niko ne veruje. Da bismo dobili poverenje, često prvo moramo da ga damo, što nije uvek lako jer podrazumeva ranjivost i rizik da naše poverenje bude neuzvraćeno ili izigrano. Sa druge strane, ukoliko je međusobno poverenje u potpunosti izgrađeno, mi kao pojedinci, kolege ili budući lideri imamo brojne prednosti – lakše sarađujemo, bolje se razumemo, zadovoljniji smo i produktivniji u zajedničkom radu.

Dakle, davanje poverenja jeste rizik, ali je taj rizik vredan preuzimanja. U nastavku teksta sagledaćemo kako da što bolje procenimo možemo li da verujemo osobi s kojom smo u interakciji.

Prvo pitanje koje treba da postavimo sebi jeste: „Koji nivo poverenja mi je potreban?“

Da bismo bili dobri lideri, dobre kolege i generalno uspešni u interakciji sa ljudima, trebalo bi da na prvom mestu osvestimo u kom se krugu nalaze osobe sa kojima smo u kontaktu.

Najširi krug je **zajednica** – tu se nalaze ljudi koje znamo u prolazu ili iz viđenja. Možda smo ih sreli nekoliko puta, znamo kako se zovu i povremeno komuniciramo s njima... Recimo, to bi bio kasir kog redovno viđamo u samoposluzi, vodoinstalater ili nastavnica našeg deteta. Ovaj krug karakteriše najniži stepen poverenja, koji se zasniva na socijalnim normama i datom kontekstu.

Krug koji karakteriše nešto viši nivo poverenja jeste krug **kontakata**. U ovom krugu nalaze se članovi našeg tima, kolege i saradnici. Dakle, ljudi s kojima smo u određenoj meri povezani i možemo donekle da predvidimo njihova ponašanja i reakcije.

Centralni krug je **jezgro**. Ovo je krug poverenja rezervisan za najbliže osobe u našem životu, poput supružnika, porodice i

Kada kažemo da je neka osoba kompetentna ili sposobna, obično mislimo na to da je stručna, odnosno da ima veštine, iskustvo i znanja koja su potrebna da bi izvršila određene zadatke. Pored toga, osoba koja je kompetentna poseduje veštine dobrog planiranja, rešavanja problema i donošenja odluka, što joj omogućava da kontinuirano ostvaruje ciljeve na efikasan i efikasan način.

najbližih prijatelja. To su ljudi s kojima delimo nade, snove, strahove i nesigurnosti. Upravo zato ti odnosi imaju najviši nivo poverenja – jer smo u njima najranjiviji.

Poznavanje svog ličnog kruga poverenja uključuje prepoznavanje socijalnog konteksta i mere u kojoj se poverenje daje drugoj strani.

Drugo pitanje jeste: „Kako procenjujem da li mogu da verujem nekoj osobi?“

Možemo to zvati unutrašnji osećaj, ali ako hoćemo da pričamo o opipljivim, naučno potkovanim pokazateljima, možemo pričati o **elementima poverenja**. To su kvaliteti koje osoba od poverenja poseduje, što utiče na našu odluku da joj verujemo. Osnovni elementi poverenja su *kompe-*

tentnost, integritet, posvećenost ljudima i pouzdanost.

Kada kažemo da je neka osoba **kompetentna** ili **sposobna**, obično mislimo na to da je stručna, odnosno da ima veštine, iskustvo i znanja koja su potrebna da bi izvršila određene zadatke. Pored toga, osoba koja je kompetentna poseduje veštine

dobrog planiranja, rešavanja problema i donošenja odluka, što joj omogućava da kontinuirano ostvaruje ciljeve na efikasan i efikasan način.

Da bismo verovali nekoj osobi, pored stručnosti, ona mora da ima **integritet**. Ljudi od integriteta su poštteni, govore istinu, priznaju svoje greške i otvoreno govore o njima. Oni se ponašaju u skladu sa svojim vrednostima i vrednostima svog kolektiva. Osobe od integriteta će se odnositi prema svim ljudima jednako i u skladu sa etičkim načelima.

Još jedan važan element koji doprinosi tome da verujemo nekoj osobi jeste **posvećenost ljudima**, tj. **briga o ljudima**. Osobe okrenute ljudima su ljubazne, empatične, imaju razvijene veštine komunikacije (aktivno slušanje, deljenje informacija, otvorenost za povratne informacije...). Vode računa o osećaju zajedništva i harmonije, podstiču ga, neguju timski duh, zalažu se za druge i sa njima je zadovoljstvo sarađivati.

Na kraju, da bismo nekome verovali, pored navedenog, ta osoba mora da bude **pouzdana**. To znači da je dosledna u ispunjavanju svojih obaveza i obećanja. Ovakva osoba je odgovorna i pridržava se pravila i procedura. Responzivna je i fleksibilna, što znači da uviđa potrebe drugih i da reaguje u skladu s tim.

Još jedan važan element koji doprinosi tome da verujemo nekoj osobi jeste posvećenost ljudima, tj. briga o ljudima. Osobe okrenute ljudima su ljubazne, empatične, imaju razvijene veštine komunikacije (aktivno slušanje, deljenje informacija, otvorenost za povratne informacije...). Vode računa o osećaju zajedništva i harmonije, podstiču ga, neguju timski duh, zalažu se za druge i sa njima je zadovoljstvo sarađivati.

sibilna, što znači da uviđa potrebe drugih i da reaguje u skladu s tim.

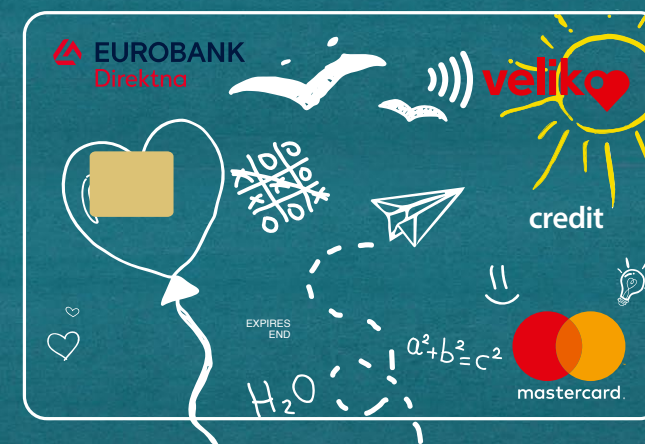
Navedena četiri elementa, kada su prisutna, pokazuju da možemo da verujemo nekoj osobi. Međutim, ukoliko je neki od elemenata odsutan ili manje izražen, to ne znači nužno da nekome uopšte ne treba verovati, kao što ne znači da ako su svi elementi prisutni nekome treba slepo verovati. Moramo sami proceniti u kom krugu poverenja se nalazi osoba i, u od-

nosu na to, da li će tas prevagnuti na stranu da rizikujemo i verujemo toj osobi. Ako vas je do sada vodila intuicija, možda će vam navedeni elementi pomoći da na strukturiraniji način sagledate kome poklanjate svoje poverenje i time od vas na-

praviti osobe koje se bolje snalaze u međuljudskim odnosima. S druge strane, isti ti elementi mogu biti od pomoći ako želite da kod sebe mapirate aspekte koji zahtevaju dodatni razvoj, što će doprineti tome da vam ljudi, ako ove aspekte unapredite, još više veruju. ☺

Jelena Marić
H.art development center doo
www.hart.rs
www.blanchard.rs

HUMANITARNA KARTICA EUROBANK DIREKTNA VELIKO SRCE



KORISTITE KREDITNU KARTICU, POMOZITE DRUGIMA

Svaki put kada koristite Eurobank Direktna Veliko srce kreditnu karticu, banka odvaja deo sredstava od svojih prihoda i usmerava ih u srednje škole. Taj novac namenjen je za opremanje učionica, kabineta i kupovinu neophodne opreme.

Za sve dodatne informacije kontaktirajte nas putem:

Kontakt centar 0800 1111 44
www.eurobank-direktna.rs

EUROBANK
Direktna